

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
EDUCACIÓN CONTINUA CCB
GERENCIA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

1. RETIROS, CANCELACIONES Y APLAZAMIENTOS

**1.1. Formación abierta
Modalidad presencial y online en vivo**

RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

El inscrito que haya efectuado el pago de un programa abierto, en modalidad presencial u online en vivo, y desee retirarse antes del inicio de éste, debe enviar una solicitud formal, por escrito, al correo devolucionesgfe@ccb.org.co, especificando el motivo del retiro. Para este procedimiento, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El solicitante debe enviar sus datos completos dentro de la comunicación (nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento, teléfono de contacto) con los cuales realizó la inscripción y el programa en el cual se inscribió.
- Radicada la solicitud por parte del cliente, se revisará que ésta se encuentre dentro de los tiempos establecidos en la política de Educación Continua CCB y, de cumplir con los requisitos, seguidamente se envía un correo solicitando la documentación complementaria (formato diligenciado de devoluciones de dinero, copia del pago realizado, fotocopia de la cédula del representante legal y/o persona natural, y certificación bancaria vigente).
- Se generará la nota crédito, sí y solo sí, el cliente ha entregado la documentación diligenciada y previamente ésta ha sido revisada y aprobada por la Gerente de Educación Continua CCB. Surgida la aprobación, la documentación se enviará al proceso de gestión contable para seguir el flujo respectivo.
- La solicitud debe notificarse a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles anteriores a la apertura del programa. En caso de que se notifique fuera de los tiempos descritos, la solicitud de devolución no será tenida en cuenta.
- Se devolverá el 70% del valor pagado por el programa, lo cual significa que se realiza una retención por parte de Educación Continua CCB, del 30% del valor total del programa, correspondiente a los costos administrativos, financieros y operacionales de la transacción.
- En caso de que el inscrito desee abonar el 100% del valor pagado para inscribirse a otro programa abierto de Educación Continua CCB (en cualquier modalidad), debe cursarlo el mismo año calendario en que realizó el pago. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente pagado, se efectuará la devolución del saldo a favor; si se trata de un programa de mayor valor, el inscrito deberá pagar el saldo correspondiente.
- Si el inscrito no realiza la solicitud de retiro dentro del plazo establecido y no asiste a las sesiones programadas, se da por prestado el servicio por parte de la CCB.

RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (APLICA PARA PROGRAMAS ABIERTOS CON UNA INTENSIDAD HORARIA SUPERIOR A 20 HORAS)

El inscrito interesado en retirarse de un programa abierto, en modalidad presencial u online en vivo, una vez éste haya iniciado, debe enviar una solicitud formal, por escrito, al correo devolucionesgfe@ccb.org.co, especificando el motivo del retiro. Para este procedimiento, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El solicitante debe enviar sus datos completos dentro de la comunicación (nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento, teléfono de contacto) con los cuales realizó la inscripción, y el programa en el cual se inscribió.
- Radicada la solicitud por parte del cliente, se revisará que ésta se encuentre dentro de los tiempos establecidos en la política de Educación Continua CCB y, de cumplir con los requisitos, seguidamente se enviará un correo solicitando la documentación complementaria (formato diligenciado de devoluciones de dinero, copia del pago realizado, fotocopia de la cédula del representante legal y/o persona natural, y certificación bancaria vigente)
- Se generará la nota crédito, sí y solo sí, el cliente ha entregado la documentación diligenciada y previamente ésta ha sido revisada y aprobada por la Gerente de Educación Continua CCB. Surgida la aprobación, la documentación se enviará al proceso de gestión contable para seguir el flujo respectivo.
- Si la solicitud se notifica no transcurrido más del 15% de las horas totales del programa, se devolverá el 50% del valor total pagado.
- Si la solicitud se notifica transcurrido entre el 16% y el 30% de las horas totales del programa, se devolverá el 30% del valor total pagado.
- No se harán efectivos los retiros para devolución de dinero, transcurrido más del 30% de las horas totales del programa.
- En caso de que el inscrito desee abonar el valor de la devolución (según plazos y porcentajes anteriormente mencionados) para inscribirse a otro programa abierto de Educación Continua CCB (en cualquier modalidad), debe cursarlo el mismo año calendario en que realizó el pago. Si el saldo a devolver no cubre el valor del nuevo programa, el inscrito deberá pagar el valor faltante al correspondiente.
- Si el inscrito no realiza la solicitud de retiro dentro de los plazos establecidos y no asiste a las sesiones programadas, se da por prestado el servicio por parte de la CCB.

APLAZAMIENTO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (APLICA PARA PROGRAMAS ABIERTOS, EN MODALIDAD PRESENCIAL U ONLINE EN VIVO, CON UNA INTENSIDAD HORARIA SUPERIOR A 20 HORAS)

Transcurrido no más del 30% de las horas totales del programa, el inscrito podrá solicitar el aplazamiento de éste, para lo cual debe enviar una solicitud formal, por escrito, al correo serviciogfe@ccb.org.co, especificando el motivo del aplazamiento. Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El solicitante debe enviar sus datos completos dentro de la comunicación (nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento, teléfono de contacto) con la cual realizó la inscripción y el programa en el cual se inscribió.
- El aplazamiento solo podrá efectuarse, si el programa está ofertado para una siguiente fecha ya establecida.
- El aplazamiento no garantiza las mismas condiciones académicas ni operativas (intensidad, horario, docentes, temario, metodología, lugar, entre otros.). En este sentido, al solicitar la continuación del programa en las nuevas fechas programadas, el inscrito acepta, de ser el caso, dichas condiciones.
- El inscrito debe asistir a las sesiones pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa. En tal caso, solo podrá asistir a dichas sesiones, en la siguiente fecha disponible.
- Para continuar con el programa, el inscrito deberá enviar un correo a serviciogfe@ccb.org.co confirmando su voluntad de reingreso. Si el inscrito no realiza la solicitud de continuar con el programa dentro del plazo establecido y no asiste a las sesiones programadas, se da por prestado el servicio por parte de la CCB.

- El aplazamiento no genera devoluciones de dinero (entendiendo que el cliente inicia el curso y solicita el aplazamiento)
- Si el aplazamiento es solicitado previo inicio del programa, no aplicará la devolución de dinero; el inscrito podrá optar por la elección de otro programa de su interés, teniendo en cuenta las condiciones que apliquen a la misma.
- Si la oferta del programa en el cual fue inscrito el cliente es cancelada por parte de Educación Continua CCB, el inscrito podrá aplicar el valor pagado en otro programa. Si el saldo a favor no cubre el valor del nuevo programa, el inscrito deberá pagar el valor faltante correspondiente.
- Diplomado en conciliación extrajudicial en derecho: Al finalizar el módulo básico el participante deberá presentar el examen cuya fecha se indica al inicio del programa. En el caso de no haber aprobado el examen del módulo básico deberá asistir a la habilitación, la cual no tiene ningún costo adicional y deberá presentarla en la fecha y hora que se informará en el acta de notas. Esta fecha y hora no podrá ser modificada por el participante, así mismo no hay rehabilitación. En el caso de que la habilitación no sea aprobada, el participante no podrá continuar con el programa, sin embargo, podrá reiniciar el programa en otra versión de este, según la disponibilidad de cupos, luego de cancelar el valor correspondiente únicamente a las horas del módulo básico más el 30% del valor del programa por gastos administrativos.

APLAZAMIENTO DEL PROGRAMA EN CASOS FORTUITOS

- Las incapacidades prolongadas (mayores a 3 días) y las enfermedades graves que impidan la asistencia del participante, podrán dar lugar a solicitudes de aplazamiento. En tal caso, el inscrito podrá solicitar el aplazamiento del programa, para lo cual debe enviar una solicitud formal, por escrito, al correo serviciogfe@ccb.org.co, especificando el motivo del aplazamiento y anexando los soportes correspondientes. Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:
- El solicitante debe enviar sus datos completos dentro de la comunicación (nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento, teléfono de contacto) con los cuales realizó la inscripción y el programa en el cual se inscribió.
- El aplazamiento solo podrá efectuarse, si el programa está ofertado para una siguiente fecha ya establecida.
- El aplazamiento no garantiza las mismas condiciones académicas ni operativas (intensidad, horario, docentes, temario, metodología, lugar, entre otros.). En este sentido, al solicitar la continuación del programa en las nuevas fechas programadas, el inscrito acepta, de ser el caso, dichas condiciones.
- El inscrito debe asistir a las sesiones pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para continuar con el programa, el inscrito deberá enviar un correo a serviciogfe@ccb.org.co, confirmando su voluntad de reingreso.
- Si el inscrito no realiza la solicitud de continuar con el programa dentro del plazo establecido y no asiste a las sesiones programadas, se da por prestado el servicio por parte de la CCB.

CESE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CASOS FORTUITOS

- En caso de fallecimiento del participante, se hará la devolución del dinero pagado, de manera proporcional al desarrollo del programa, haciendo una retención por parte de Educación Continua CCB del 30% del valor total pagado, correspondiente a los costos administrativos, financieros y operacionales de la transacción. En el momento en que ello suceda, se deberán remitir los soportes correspondientes (acta de defunción).
- La solicitud debe realizarse hasta 3 meses después de transcurrido el suceso.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE CCB

- En el evento en que el servicio no sea prestado por causa o decisión de Educación Continua CCB,

podrá solicitarse la devolución de la totalidad del dinero pagado. Sin embargo, como alternativa, el inscrito podrá abonar el valor pagado para inscribirse a otro programa abierto de Educación Continua CCB (en cualquier modalidad), y deberá cursarlo el mismo año calendario en que realizó el pago. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente pagado, se efectuará la devolución del saldo a favor; si se trata de un programa de mayor valor, el inscrito deberá pagar el saldo correspondiente.

- La solicitud de devolución del dinero debe incluir la documentación soporte y ésta debe realizarse hasta 3 meses después de la fecha en que se canceló el programa y/o dentro del año calendario en el que se realizó el pago.

NOTA: Cualquier otro caso no previsto en el presente documento, será estudiado según las circunstancias puntuales del caso, para determinar su procedimiento.

1.2. Formación abierta Modalidad virtual (asincrónica)

RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

El inscrito que haya efectuado el pago del programa virtual y desee retirarse antes de desarrollar el mismo, debe enviar una solicitud formal, por escrito, al correo devolucionesgfe@ccb.org.co, especificando el motivo del retiro. Para este procedimiento, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La solicitud debe notificarse con tres (3) días hábiles de anticipación a la recepción del correo de bienvenida e instructivo para acceder al programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará.
- El solicitante debe enviar sus datos completos dentro de la comunicación (nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento, teléfono de contacto y certificación bancaria vigente) con los cuales realizó la inscripción y el programa en el cual se inscribió.
- Radicada la solicitud por parte del cliente se revisa que ésta se encuentre dentro de los tiempos establecidos en la política de Educación Continua CCB y de cumplir con los requisitos, seguidamente se enviará un correo solicitando la documentación (formato diligenciado de devoluciones de dinero, copia del pago realizado, fotocopia de la cedula del representante legal y/o persona natural y certificación bancaria vigente)
- Se generará la nota crédito, sí y solo sí el cliente ha entregado la documentación diligenciada y previamente ésta ha sido revisada y aprobada por la Gerente de Educación Continua CCB. Surgida la aprobación la documentación se enviará al proceso de gestión contable para seguir el flujo respectivo
- Se devolverá el 70% del valor pagado por el programa, lo cual significa que se realiza una retención del 30% del valor total, correspondiente a los costos administrativos, financieros y operacionales de la transacción.
- En caso de que el inscrito desee abonar el 100% del valor pagado para inscribirse a otro programa abierto de Educación Continua CCB (en cualquier modalidad), debe cursarlo el mismo año calendario en que realizó el pago. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente pagado, se efectuará la devolución del saldo a favor; si se trata de un programa de mayor valor, el inscrito deberá pagar el saldo correspondiente.
- Si el inscrito no realiza la solicitud de retiro antes de recibir el correo de bienvenida e instructivo para acceder al programa, junto con los documentos solicitados dentro del plazo establecido, y no desarrolla el programa, se da por prestado el servicio por parte de la CCB.

NOTA: Cualquier otro caso, no previsto en el presente documento, será estudiado según las circunstancias puntuales del caso, para determinar su procedimiento.

2. ASISTENCIAS, EJECUCIÓN DE PROGRAMAS Y EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS

2.1. Formación abierta Modalidad presencial y online en vivo

Se otorgará certificado de asistencia al participante que asista, como mínimo, al 85% de las horas totales del programa. Éste se expedirá cuando se verifique la asistencia del participante a las sesiones sincrónicas (presenciales u online en vivo) y cuando se verifique el 100% del pago.

2.2. Formación abierta Modalidad virtual (asincrónica)

- Se otorgará certificado de aprobación al participante que curse y desarrolle el 100% de las horas y actividades del programa.
- El participante contará con un periodo de noventa (90) días, a partir de la fecha de su inscripción, para desarrollar el programa, teniendo en cuenta la guía didáctica y los tiempos por módulo. Si durante esta vigencia, el participante no desarrolla todo el contenido, automáticamente se cerrará el acceso a la plataforma.
- En caso en que el participante quisiera retomar el programa, se hará revisión del caso y, según el hallazgo, se liquidará el valor a pagar, según su porcentaje de avance, y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:
 - Se abrirá la plataforma, por dos meses, a los participantes que hayan cursado como mínimo el 30%.
 - Del 90% al 99% de avance, se facturará el 15% del valor pago.
 - Del 80% al 89% de avance, se facturará el 25% del valor pago.
 - Del 70% al 79% de avance, se facturará el 35% del valor pago.
 - Del 60% al 69% de avance, se facturará el 45% del valor pago.
 - Del 50% al 59% de avance, se facturará el 55% del valor pago.
 - Del 40% al 49% de avance, se facturará el 65% del valor pago.
 - Del 30% al 39% de avance, se facturará el 75% del valor pago.
 - Los participantes que tengan un porcentaje de avance menor, deben pagar la totalidad del programa.

NOTA: Cualquier otro caso, no previsto en el presente documento, será estudiado según las circunstancias puntuales del caso, para determinar su procedimiento.

- Las incapacidades prolongadas (mayores a 3 días) y las enfermedades graves que impidan el avance del participante, permitirán ampliar el plazo de ejecución del programa en la misma cantidad de días que dure la incapacidad.
- Si el inscrito no realiza la solicitud de retiro antes de recibir las credenciales del programa, y tampoco lo desarrolla durante el plazo establecido, se da por prestado el servicio por parte de la CCB.
- La suscripción es a título personal, solo puede ser cedida o transferida a un tercero en caso de no haber iniciado la prestación del servicio.

3. CAMBIOS DE FECHAS Y CONFERENCISTAS

La CCB se reserva el derecho a realizar cambios en los docentes, tutores, fechas y/o lugares programados, por motivos de fuerza mayor, para lo cual se garantizará, igualmente, que se cumpla con las condiciones de la oferta.

4. FORMAS DE PAGO Y CRÉDITOS

4.1. Formación abierta

- **Personas naturales y empresas privadas:** se debe generar pago de manera anticipada y, una vez se realice el pago, se generará la respectiva factura.
- **Empresas públicas:** para la prestación de servicios de formación abierta, estos se prestarán bajo un CDP, resolución, orden de compra o contrato. Una vez prestado el servicio se realizará factura bajo las condiciones que se hayan establecido en los documentos que soporten la inscripción. Los certificados se entregarán una vez se verifique el 100% del pago.

4.2. Formación cerrada

- **Empresas privadas:** se debe generar pago de manera anticipada, bajo cotización de la GFE y según acuerdos establecidos con el cliente.
- **Empresas públicas:** se presta el servicio bajo un CDP, resolución o contrato. Una vez prestado el servicio, se realiza factura bajo las condiciones que se hayan establecido en los documentos que soporten la inscripción.

5. DESCUENTOS APLICABLES

- **En programas abiertos:** 15% de descuento por pago online en la página web CCB (botón de pago online de cada programa)
- **En programas abiertos:** 15% de descuento con matrícula mercantil vigente en la CCB.
 - El 15% de descuento es válido exclusivamente para aquellas personas (naturales o jurídicas) que tengan matrícula mercantil vigente. Cuando se trate de una persona jurídica, la solicitud de inscripción del cliente debe ser aprobada y firmada por el representante legal o quien haga sus veces. Así mismo, para hacer efectivo este descuento, la factura solo podrá ser expedida a nombre del matriculado, y remitida exclusivamente al correo de facturación electrónica que nos indique en la solicitud de inscripción del cliente.
- **En programas abiertos:** 30% de descuento para personas (naturales o jurídicas) con afiliación vigente al Círculo de Afiliados de la CCB.
 - El 30% de descuento es válido exclusivamente para aquellas personas (naturales o jurídicas) que pertenezcan al Círculo de Afiliados (miembro vigente). Cuando se trate de una persona jurídica, la solicitud de inscripción del cliente debe ser aprobada y firmada por el representante legal o quien haga sus veces. Así mismo, para hacer efectivo este descuento, la factura solo podrá ser expedida a nombre del afiliado, y remitida exclusivamente al correo de facturación electrónica que nos indique en la solicitud de inscripción del cliente.

Bonos para matriculados

- **Bono de \$700.000 para empresas cuya renovación se hace entre el 1 de enero y el 16 de marzo de 2024, para diplomados impartidos 100% por Educación Continua CCB.**
 - Aplica únicamente para diplomados certificados por Educación Continua CCB (no aplican programas en convenio con otras instituciones).
 - No aplica, en ninguno de los casos, para seminarios, ni programas especializados, ni para

ediciones especiales.

- El bono debe consumirse en una (1) única compra.
 - El bono aplica una (1) única vez.
 - Una vez emitida la factura, sin haber aplicado el bono, no se hace anulación de la misma. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de ésta.
 - Una vez realizado el pago, sin haber aplicado el bono, no se hace reintegro del valor correspondiente al bono. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de la factura.
 - En ningún caso el bono es redimible o canjeable en efectivo.
 - El bono tiene vigencia hasta el 31 de julio de 2024, de acuerdo con la programación y disponibilidad de los diplomados.
 - El bono lo puede redimir el mismo representante legal, un familiar, un amigo o un colaborador designado por el representante legal del matriculado. En consecuencia, la solicitud de inscripción del cliente debe ser aprobada y firmada por el representante legal o quien haga sus veces.
 - Este bono no es acumulable con otros descuentos o beneficios.
- **Bono de \$500.000 para empresas cuya renovación se hace entre el 17 al 31 de marzo de 2024, para diplomados certificados por Educación Continua CCB.**
 - Aplica únicamente para diplomados certificados por Educación Continua CCB (no aplican programas en convenio con otras instituciones).
 - No aplica, en ninguno de los casos, para seminarios, ni programas especializados, ni para ediciones especiales presenciales/online en vivo.
 - El bono debe consumirse en una (1) única compra.
 - El bono aplica una (1) única vez.
 - Una vez emitida la factura, sin haber aplicado el bono, no se hace anulación de la misma. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de ésta.
 - Una vez realizado el pago, sin haber aplicado el bono, no se hace reintegro del valor correspondiente al bono. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de la factura.
 - En ningún caso el bono es redimible o canjeable en efectivo.
 - El bono tiene vigencia hasta el 31 de julio de 2024, de acuerdo con la programación y disponibilidad de los diplomados.
 - El bono lo puede redimir el mismo representante legal, un familiar, un amigo o un colaborador designado por el representante legal del matriculado. En consecuencia, la solicitud de inscripción del cliente debe ser aprobada y firmada por el representante legal o quien haga sus veces.
 - Este bono no es acumulable con otros descuentos o beneficios.

Bonos para afiliados

- **Bono de \$1.100.000 para afiliados cuya renovación se hace entre el 1 de enero y el 16 de marzo de 2024, para diplomados impartidos 100% por Educación Continua CCB.**
 - Aplica únicamente para diplomados certificados por Educación Continua CCB (no aplican programas en convenio con otras instituciones).
 - No aplica, en ninguno de los casos, para seminarios, ni programas especializados, ni para ediciones especiales presenciales/online en vivo.
 - El bono debe consumirse en una (1) única compra.
 - El bono aplica una (1) única vez.
 - Una vez emitida la factura, sin haber aplicado el bono, no se hace anulación de la misma. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de ésta.
 - Una vez realizado el pago, sin haber aplicado el bono, no se hace reintegro del valor correspondiente al bono. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de la factura.
 - En ningún caso el bono es redimible o canjeable en efectivo.

- El bono tiene vigencia hasta el 31 de julio de 2024, de acuerdo con la programación y disponibilidad de los diplomados.
 - El bono lo puede redimir el mismo representante legal, un familiar, un amigo o un colaborador designado por el representante legal del matriculado. En consecuencia, la solicitud de inscripción del cliente debe ser aprobada y firmada por el representante legal o quien haga sus veces.
 - Este bono no es acumulable con otros descuentos o beneficios.
- **Bono de \$900.000 para empresas cuya renovación se hace entre el 17 al 31 de marzo de 2024, para diplomados impartidos 100% por Educación Continua CCB.**
 - Aplica únicamente para diplomados certificados por Educación Continua CCB (no aplican programas en convenio con otras instituciones).
 - No aplica, en ninguno de los casos, para seminarios, ni programas especializados, ni para ediciones especiales presenciales/online en vivo.
 - El bono debe consumirse en una (1) única compra.
 - El bono aplica una (1) única vez.
 - Una vez emitida la factura, sin haber aplicado el bono, no se hace anulación de la misma. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de ésta.
 - Una vez realizado el pago, sin haber aplicado el bono, no se hace reintegro del valor correspondiente al bono. Por tal motivo, debe comunicarlo antes de la elaboración de la factura.
 - En ningún caso el bono es redimible o canjeable en efectivo.
 - El bono tiene vigencia hasta el 31 de julio de 2024, de acuerdo con la programación y disponibilidad de los diplomados.
 - El bono lo puede redimir el mismo representante legal, un familiar, un amigo o un colaborador designado por el representante legal del matriculado. En consecuencia, la solicitud de inscripción del cliente debe ser aprobada y firmada por el representante legal o quien haga sus veces.
 - Este bono no es acumulable con otros descuentos o beneficios.

NOTA: ninguno de los descuentos descritos anteriormente, es acumulable entre sí; o con otros beneficios; o programas en convenio. El cliente deberá informar previamente el beneficio de su elección para aplicar los respectivos descuentos.

6. MEDIOS DE PAGO

1. Pago por botón de pagos, embebido en cada programa, en la página web de la CCB.
2. Pago por Place to pay, a través del link que compartiremos al momento de la inscripción al programa.
3. Pago por transferencia electrónica en la cuenta corriente no. 309010056 del Banco BBVA, a nombre de la Cámara de Comercio de Bogotá, NIT 860.007.322-9, con el convenio 7971.
4. Pago en sedes CCB.

Para solicitudes, peticiones y quejas, una vez iniciado el programa, por favor remitirse al canal único de atención serviciogfe@ccb.org.co.